

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afsnitsrapport for indlagte patienter på

P260

Kirurgisk Afdeling P

Aarhus Universitetshospital



13-04-2012

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 8741 4034

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afsnittets resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen	12
	Personale	14
	Personale (fortsat)	16
	Behandlingsforløb	18
	Information	20
	Udskrivelse.....	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Kommentarsamling	27

1 Indledning

Fra oktober til december 2011 blev afsnittets indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afsnittet i perioden 8. august-30. oktober 2011. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets indlagte patienter i perioden 8. august-30. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	138
Besvarelser fra afsnittets patienter:	92
Afsnittets svarprocent:	67%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation samt sammenligning af patienternes svar

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

Kommentarsamlingen

I bilag 1 er patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4.

Husk kommentarsamlingen

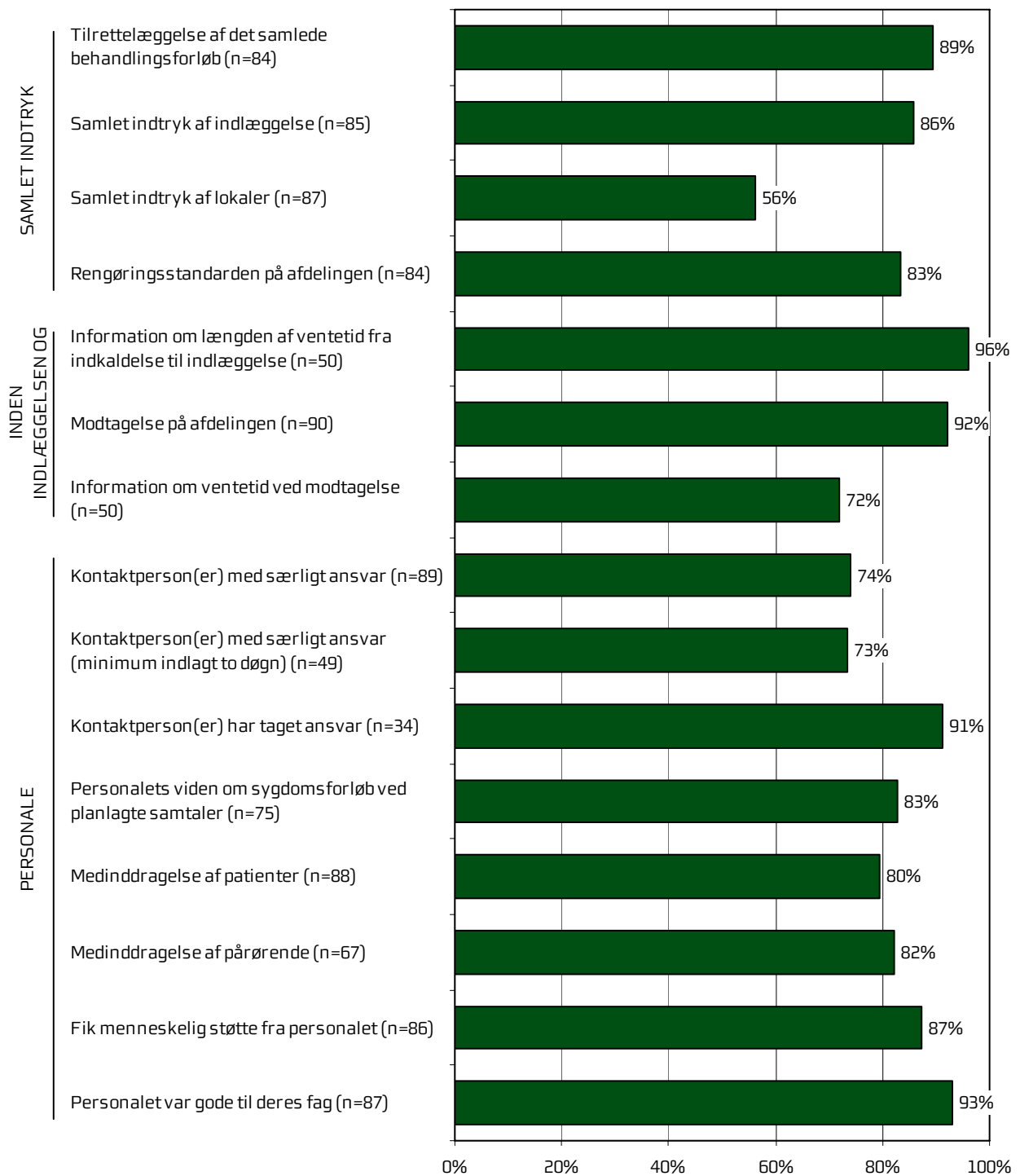
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne! Nogle af svarene findes måske i patienternes kommentarer, som er gengivet i kommentarsamlingen (bilag 1).

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

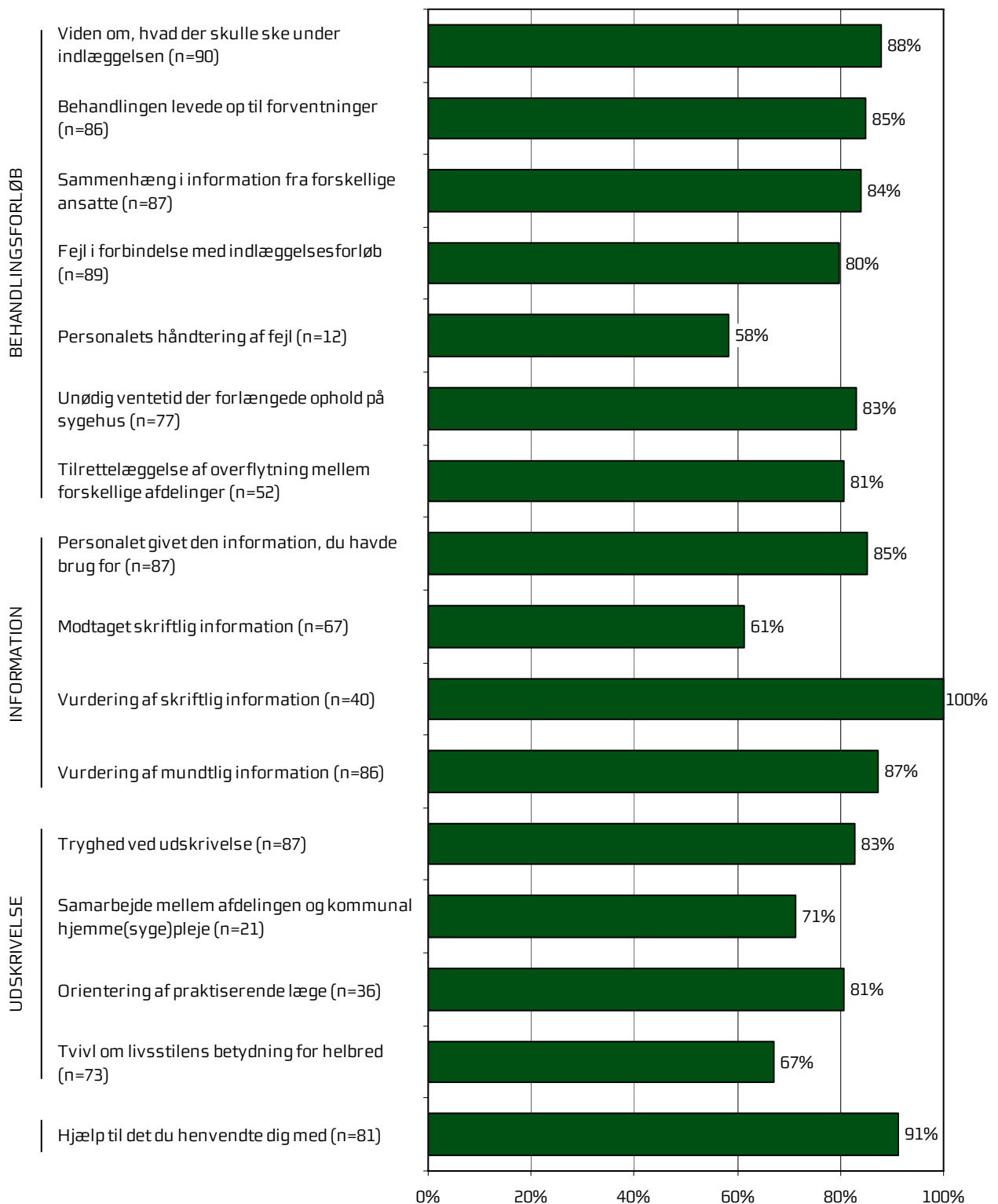
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedestående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 2009 og 2010 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afsnittets resultat sammenlignes på højre side.

Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afsnittets resultat i 2011 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 og 2010 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2011
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011.

2010-tallet er for: Kirurgisk Afsnit 260

2009-tallet er for: Kirurgisk Afsnit 260

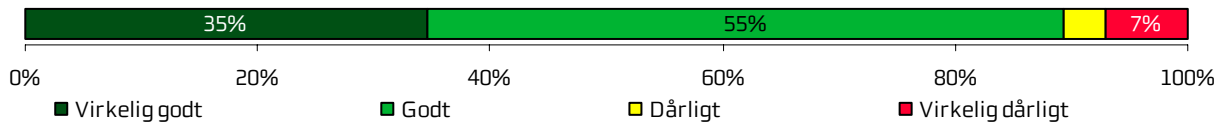
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

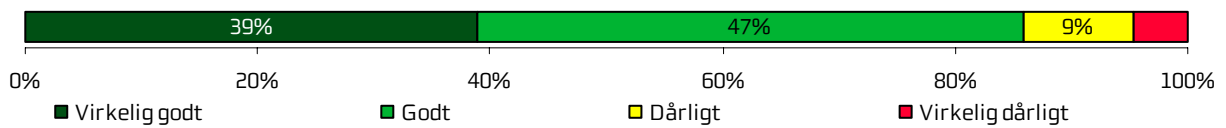
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

Samlet indtryk

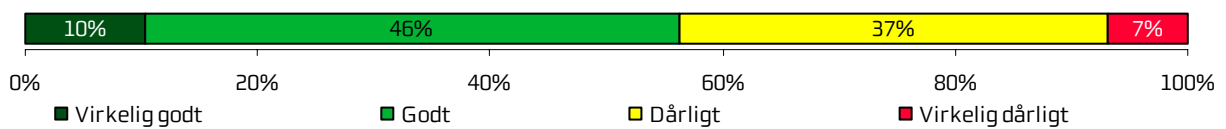
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=84)



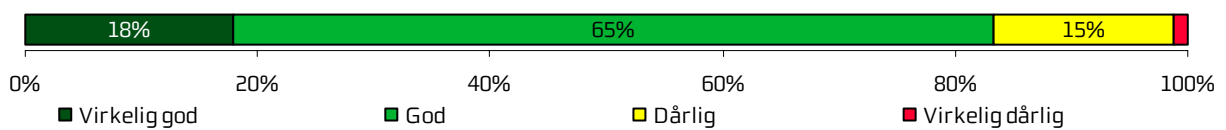
Samlet indtryk af indlæggelse (n=85)



Samlet indtryk af lokaler (n=87)



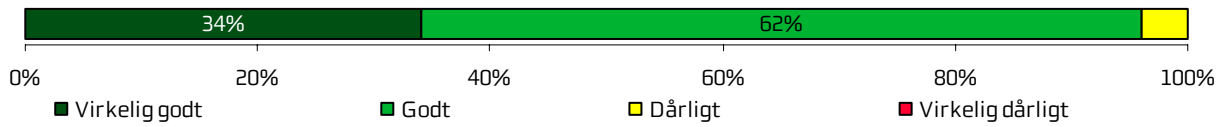
Rengøringsstandard på afdelingen (n=84)



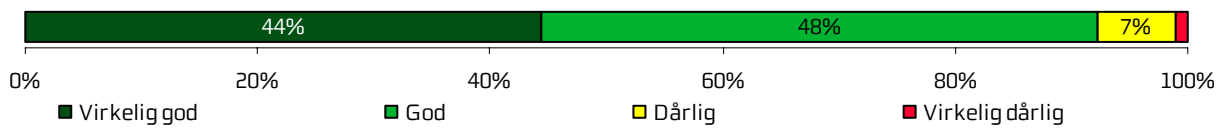
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	89 %	87 %	92 %	100 % *	85 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	86 %	91 %	92 %	100 % *	84 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	56 %	69 %	54 %	100 % *	75 % *	90 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	83 %	-	-	100 % *	79 %	91 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

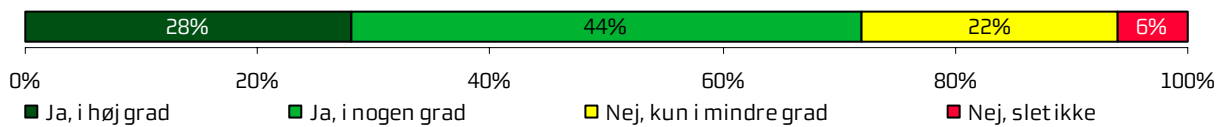
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=50)



Modtagelse på afdelingen (n=90)



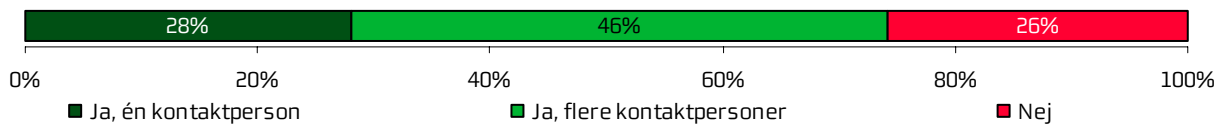
Information om ventetid ved modtagelse (n=50)



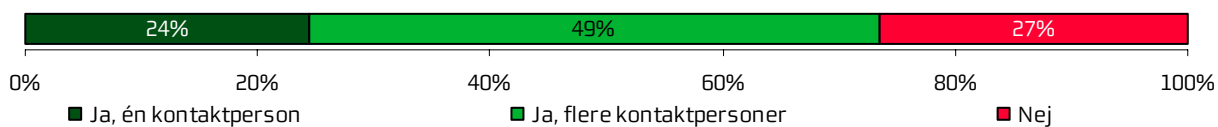
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	96 %	95 %	-	100 %	80 % *	92 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	92 %	96 %	91 %	100 % *	91 %	97 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	72 %	61 %	71 %	97 % *	53 % *	75 % *

Personale

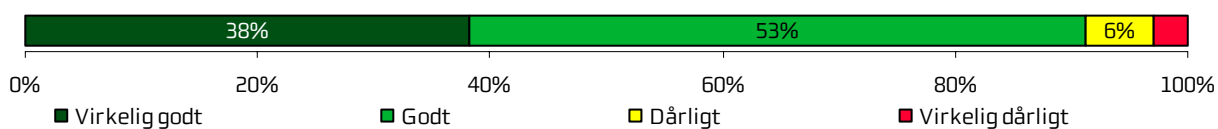
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=89)



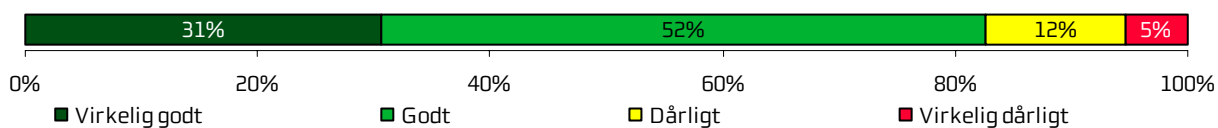
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=49)



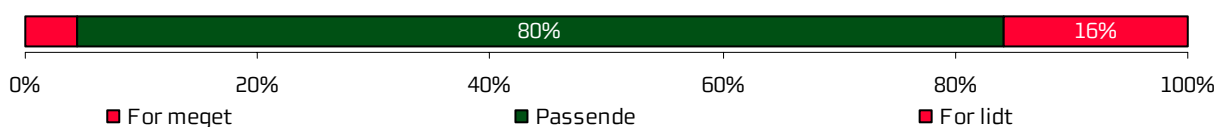
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=34)



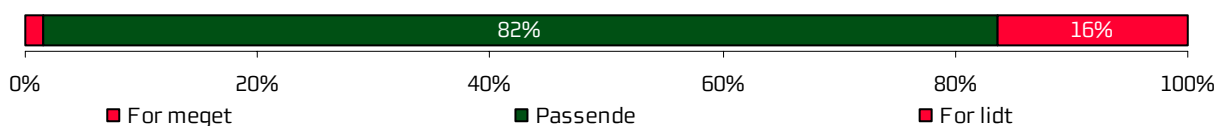
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=75)



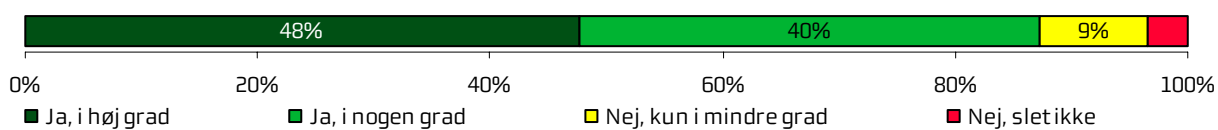
Medinddragelse af patienter (n=88)



Medinddragelse af pårørende (n=67)



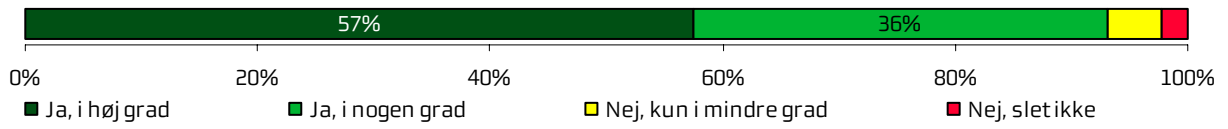
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=86)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	74 %	87 % *	70 %	100 % *	64 %	85 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	73 %	93 % *	-	100 % *	64 %	83 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	91 %	-	-	100 %	89 %	98 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	83 %	86 %	88 %	100 % *	80 %	93 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	80 %	85 %	88 %	100 % *	79 %	92 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	82 %	90 %	81 %	100 % *	75 %	89 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	87 %	88 %	78 % *	100 % *	81 %	94 %

Personale (fortsat)

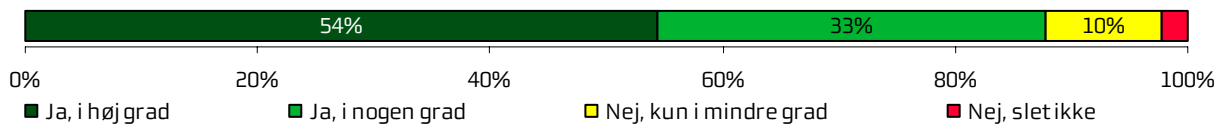
Personalet var gode til deres fag (n=87)



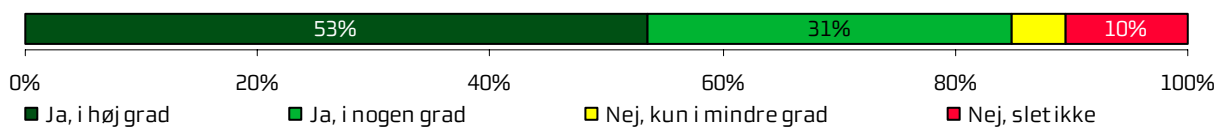
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	93 %	95 %	98 %	100 % *	92 %	98 %

Behandlingsforløb

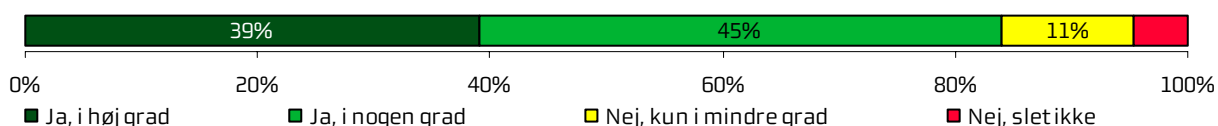
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=90)



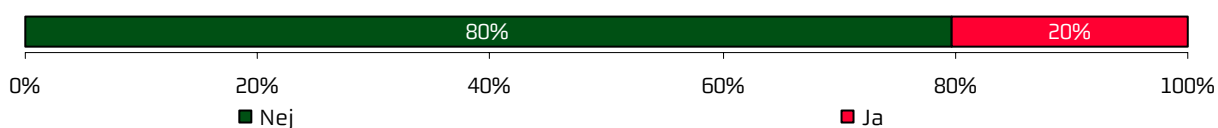
Behandlingen levede op til forventninger (n=86)



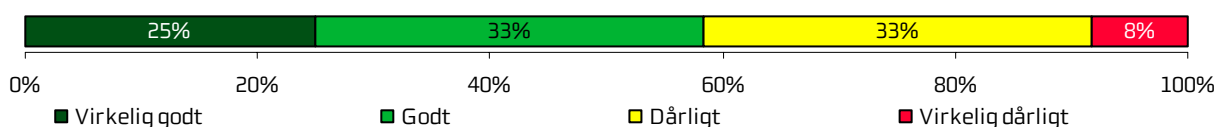
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=87)



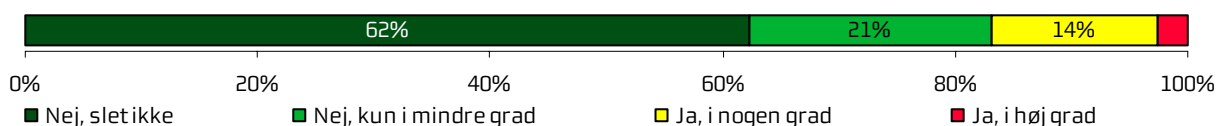
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=89)



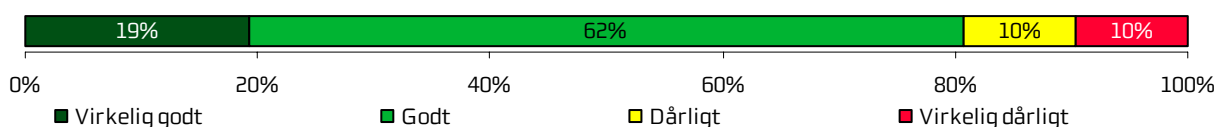
Personalets håndtering af fejl (n=12)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=77)



Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=52)



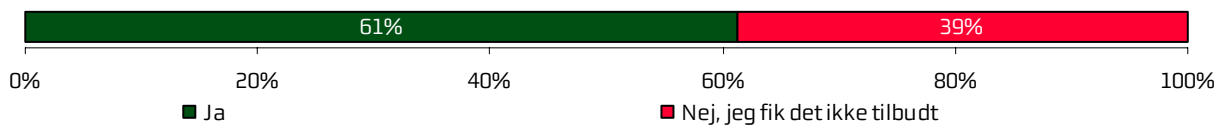
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	88 %	84 %	89 %	100 % *	74 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	85 %	86 %	92 %	100 % *	84 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	84 %	90 %	80 %	100 % *	77 %	92 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	80 %	88 %	-	100 % *	74 %	88 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	58 %	75 %	-	83 %	55 %	66 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	83 %	79 %	83 %	99 % *	67 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	81 %	85 %	-	100 % *	83 %	94 %

Information

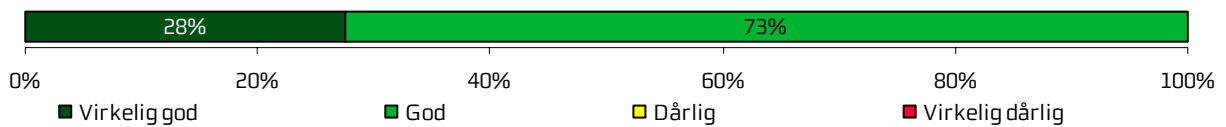
Personalet givet den information, du havde brug for (n=87)



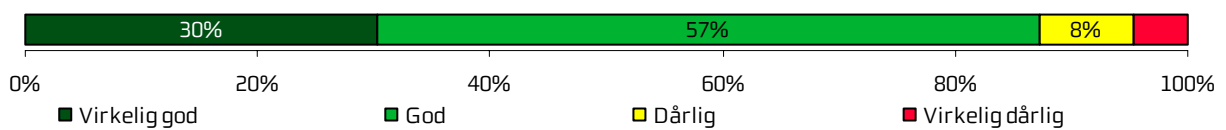
Modtaget skriftlig information (n=67)



Vurdering af skriftlig information (n=40)



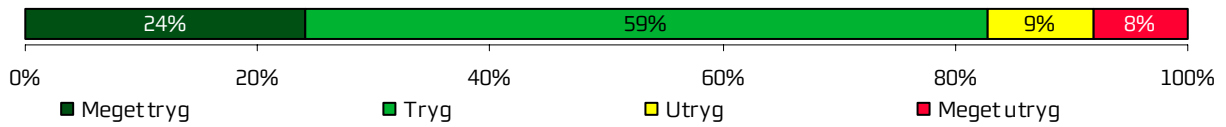
Vurdering af mundtlig information (n=86)



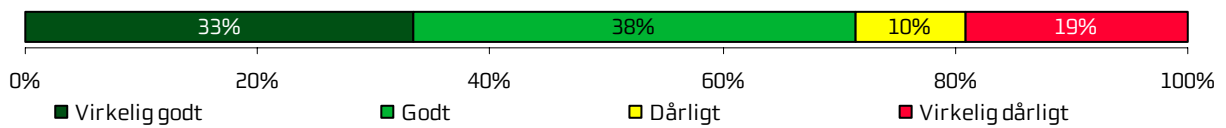
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	85 %	-	-	100 % *	82 %	93 %
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	61 %	62 %	-	97 % *	43 %	73 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	100 %	100 %	100 %	100 %	93 % *	98 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	87 %	90 %	86 %	100 % *	82 %	94 %

Udskrivelse

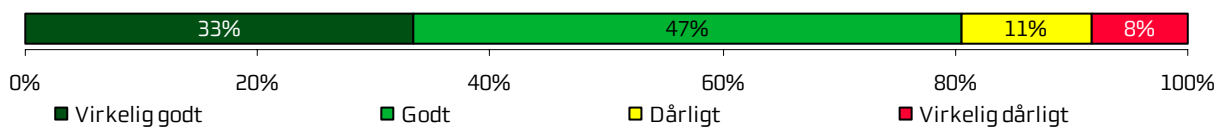
Tryghed ved udskrivelse (n=87)



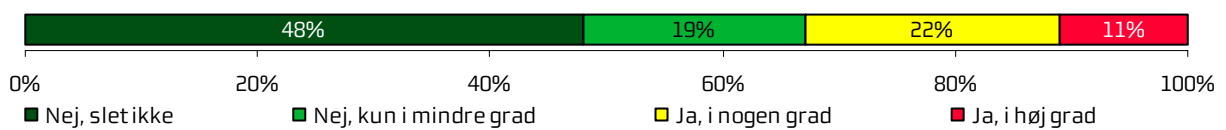
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=21)



Orientering af praktiserende læge (n=36)



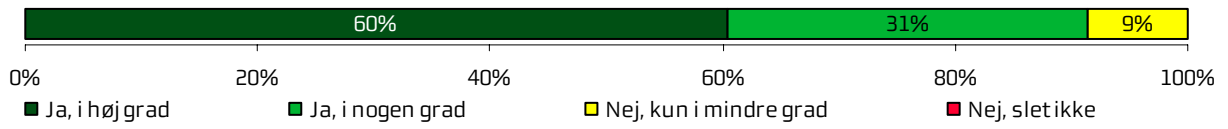
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=73)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	83 %	82 %	86 %	100 % *	77 %	89 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	71 %	89 %	87 %	100 % *	66 %	87 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	81 %	78 %	72 %	100 % *	64 %	88 % *
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	67 %	71 %	78 % *	88 % *	56 %	71 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=81)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	91 %	-	-	100 % *	84 %	96 % *

Bilag 1: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret, og kun kommentarer, som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

Patienten er tildelt et patient-id, så det er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

P260

Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - P260	Samlet indtryk
1	Var lovet hurtig indkaldelse. Der gik 14 dage, hvorefter jeg rykkede flere gange. Fik at vide, journalen ikke var nogen steder. Dette gjorde mig nervøs.	Virkelig godt
2	Spurgte flere gange i telefonisk kontakt med sekretær [] og sygeplejerske [] om årsag til indkaldelse til "pakkeforløb", og om denne beslutning var truffet på baggrund af [undersøgelse]. Dette blev afvist, selvom jeg vidste, den var sendt til hastesvar. Fik [dagen inden indlæggelsen] brev, hvori der stod konstateret, at jeg HAVDE [kræft].	Godt
3	[] Bevidstløs ved indlæggelse samt efterfølgende dage.	Godt
4	Blev akut indlagt i den ene afdeling og efter to døgn overflyttet til den anden.	Dårligt
6	For tidlig indkaldelse.	Dårligt
9	Jeg blev overført fra et andet hospital.	Virkelig godt
16	Min indlæggelse blev flere gange udsat.	Virkelig godt
17	Frustrerende forløb med indlæggelse, udskrivelse, nye blødninger og uklarhed. En vagtlæge sendte mig akut af sted, og siger at: "dine tarme lyder helt forkerte. Vi skal have dig indlagt nu, så det ikke ender med [udrykning]". På Afdeling P mener de ikke, at det er akut, og siger, at jeg kan udskrives. MEGET frustrerende, MEGET utrygt. Var ked af det/bange. Følte mig meget utryg og ikke hørt.	Dårligt
19	Operationen var planlagt.	Godt
20	Korttidsindlæggelse fra dag til dag efter henvisning fra egen læge.	Godt
26	To møder på Kirurgisk Ambulatorium P. Hurtigere indlæggelse end ventet.	Virkelig godt
28	Jeg ventede lang tid, da jeg ankom.	Dårligt
29	Operation var i første omgang planlagt til [først på efteråret]. Jeg mødte op til forundersøgelse [dagen før] og fastede [på selve operationsdagen] for lidt over middag at blive meddelt, at operationen var aflyst og udsat [over to uger]. Dette var MEGET utilfredsstillende! Både rent arbejdsmæssigt for mig og min mand, samt i forhold til børnepasning, havde det konsekvenser. Der ligger en meget stor planlægning bag, når "mor" skal opereres og være "inhabil" i [flere] uger. Det resulterede i omplanlægning. Ikke kun for mig, men for en masse andre mennesker. Ressourcespild for os, vores arbejdspladser og ikke mindst for hospitalet! Det må kunne gøres lidt bedre!	Dårligt
32	Eneste kritik var, at jeg ved en indledende/forberedende undersøgelse [] oplevede en lang ventetid, delvist med ophold på gangen. Mødte ind [om morgenen] og kom til [om eftermiddagen] og kunne ikke udskrives før [om eftermiddagen] næste dag, da man ventede på en læge/stuegang.	Virkelig godt
35	Jeg blev akut indlagt.	Virkelig godt
39	Fik al den information, jeg havde brug for. Meget tilfredsstillende.	Virkelig godt
44	Det gik hurtigt fra diagnose til operation. Virkelig dejligt, da jeg var stærkt smerteplaget.	Virkelig godt
51	Min læge NN sendte henvisning til kikkertundersøgelse []. [Et par måneder senere:] Hospitalsenheden Horsens, Dagkirurgisk Center, Endoskopiafsnittet, tilbud herfra. Omvisiteret til andet sygehus. [Nogle dage forinden:] læge NN anbefaler koloskopi ved NN. [Ca. en måned senere:] andet sygehus: koloskopi ved NN. [Ca. en uge senere:] samme, NN.	Virkelig dårligt
54	I korrespondancen har man misvejlet mig med hensyn til adressen.	Godt

P260

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - P260	Modtagelsen
4	Selv om der var aftalt overflytning, virkede det ikke forberedt.	Dårlig
7	Sygeplejesamtaler var gode. Men de kan ikke informere, hvornår læge NN eller læge NN kommer for at optage journal. Oplevet flere gange at have ventet i over seks timer, inden de kommer på afdelingen. Det er lang tid at sidde og vente.	God
10	Jeg følte mig tryk og velkommen.	Virkelig god
17	Jeg blev videresendt fra ét hospital med henblik på en kikkertundersøgelse [] på et andet hospital. Her fik jeg besked om, at jeg kunne udskrives og ville blive indkaldt ambulat til et tredje hospital. Dette var i modstrid med den faglige vurdering, der blev foretaget af læge på det første hospital. Det var utrygt og forvirrende. Bedre kommunikation afdelingerne imellem er ønskeligt.	Dårlig
18	Jeg var på Intensiv Afdeling i [nogle] dage, afdeling OVITA D1. Jeg følte, at de kun havde mig som patient.	Virkelig god
19	Den sygeplejerske, der modtog mig, var venlig og imødekommende.	God
24	Jeg var under mistanke for multiresistente [bakterier] []. Personalet tog ikke beskyttelse på for at informere mig. Det foregik gennem en halvåben dør.	Virkelig dårlig
28	[]Jeg ventede i lang tid.	God
29	Modtagelsen ved den først planlagte operation [i efteråret] var fin! Men ved anden modtagelse [en måned senere] må modtagelsen betegnes som ringe. Der var travlt og ikke rigtig styr på, at jeg skulle komme. [Dagen efter] var modtagelsen fin.	Dårlig
30	Alle var meget venlige og tog hånd om mig på en dejlig måde.	Virkelig god
35	Alle var venlige og fortalte straks, hvad der skulle ske.	Virkelig god
36	Altid venlige og søde.	Virkelig god
38	Første gang, jeg var indkaldt til undersøgelse, blev jeg aflyst [om eftermiddagen]. Det, synes jeg, er kritisabelt, når man tænker på, at jeg ikke en gang måtte drikke noget to timer inden indkaldelsen, dvs. fra [tidligt] om morgenen.	Virkelig god
39	Søde, smilende. Man følte sig virkelig velkommen og faldt hurtigt til.	Virkelig god
50	En seddel ved skranken informerede mig om, at den læge, jeg skulle møde, var [] forsinket. Det har jeg aldrig tidligere oplevet. Positivt med sedlen.	Virkelig god
51	Kom [tidligt om morgenen] og lå i sengen til [middagstid]. Fik at vide, at lægerne startede en time senere om onsdagen. Blev spurgt, om jeg havde badet. Det havde jeg kl. fire om morgenen.	God
52	Der var ikke noget skilt til, hvor man skulle henvende sig, når man kom ind på afdelingen. Hvis der var, kunne jeg i hvert fald ikke se det.	God
56	De vidste ikke helt, hvor jeg skulle hen, og havde meget travlt. Dog fik jeg en seng med det samme.	God
58	Jeg stod ikke på listen for indlæggelser den dag, så man mente jeg havde læst forkert, dog havde jeg ret.	Dårlig
60	Lang ventetid.	Virkelig god
61	Var fortsat påvirket af narkose, så husker den ikke så godt.	Intet svar

P260

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - P260	Fejlhåndtering
2	Fik besked om min diagnose i et brev og måtte så vente fra indlæggelsesdagen [om formiddagen] til [sen eftermiddag], inden der kom en læge og beklagede fejlen og konstaterede, at det var korrekt. Jeg havde fået [kræft]! Synes godt, man kunne have rettet lidt op på den fejl ved at sørge for en lægesamtale hurtigst muligt, uden seks timers ventetid oveni.	Dårligt
6	Røntgenfoto. Ingen oplysning inden.	Dårligt
8	Forkert medicin og dosis.	Dårligt
11	Der var besvær med at finde ud af, hvem jeg var. Jeg havde ikke fået indlæggelsesbrev tilsendt.	Godt
12	Mine sår blev ikke syet, hvilket har givet mindre pæne ar.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
21	Forkert kost.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
22	Var indkaldt til kikkertoperation af tumor [sidst på uge om morgen], og havde derfor ikke spist siden [to aftener inden]. Der blev INGEN operation [den aftale dag]. Blev sendt hjem, stadig fastende. Skulle møde til operation [næste] morgen, og blev kaldt til denne sidst på eftermiddagen. Det blev en smertefuld oplevelse. Jeg fik en indsprøjtning gennem et drop i hånden, der var helt uden indvirkning. Ved samtaler med læge og læge NN 14 dage tidligere blev jeg lovet fuld bedøvelse, og eftersom jeg havde ventet to dage på operationen, var der ikke nogen tid til protest. Mit kritik går på smerteoplevelsen, ikke på operationen.	Intet svar
24	Fokus blev rettet mod risikoen for bakterie og IKKE mod årsagen til min indlæggelse: Voldsomme smerter/feber. Ingen orientering om undersøgelser, ingen undersøgelser, blodprøver blev glemt, lægen kom ikke. Til sidst bad jeg om udskrivelse.	Virkelig dårligt
27	Meget dårlig information. Jeg blev indlagt om eftermiddagen, blev spurgt, hvornår jeg sidst havde spist, da de havde fundet ud af, at det [var] maven. Jeg fik at vide, at jeg ville blive scanneret i maven om aftenen. Jeg fik at vide, at der var lidt ventetid. Jeg spurgte flere gange, men blev først undersøgt dagen efter [om aftenen]. Personalet, der undersøgte mig, sagde, at de skulle vide, at jeg var der.	Intet svar
28	Kommunikationen mellem læger og sygeplejersker, og også imellem de forskellige læger, var mildt sagt ringe. Jeg blev tilset af [mere end ti] læger i den periode, jeg var indlagt. Og den første uge gik det helt galt, og det gik ud over mig. Jeg blev ikke hørt og blev behandlet ud fra en forventning om, hvordan man har det efter den operation, jeg havde fået foretaget og ikke ud fra mine symptomer. Det gjorde, at jeg blev meget dårlig, stort set ikke fik mad i 10 dage og var meget afkræftet og rigtig syg, før der blev lyttet til mig, og jeg blev undersøgt ordentligt. Der var [bakterier i en kropsdel], og det resulterede i [en del] dræn, hvor der i det første var næsten to liter betændt væske. Og der gik en uge fra jeg klagede over at kunne mærke noget der skulpede, til jeg blev undersøgt og fik dræn. Traumatisk og smertefyldt.	Godt
37	Stomi var for lille og for kort og skæv.	Dårligt
45	Fik forkert indkaldelse. Blev indkaldt til operation til den forkerte dato.	Virkelig godt
46	Der bliver sagt, jeg skulle noget og så ikke alligevel. Det var lidt svært.	Godt
47	En enkelt gang blev jeg indkaldt til to sygehuse samtidigt.	Virkelig godt
50	Jeg fik brok i [den ene] side. Jeg blev lovet, at det kunne fjernes om et halvt år.	Godt
51	NN opererede, og komplikationer opstod senere, idet en LÆKAGE opstod []. Bughulen blev fyldt med [væske] og rester fra operationen (blod). MEGET, MEGET smertefuldt. Fik masser af morfin. [I efteråret 2010] blev der sat dræn ind [] af læge NN. Lettede utroligt på smerterne. [I efteråret 2011] ud på Urologisk, Skejby (foranlediget af læge NN). Fik [] kateder indsat og	Virkelig godt

[foretaget andet indgreb] ved læge NN, Skejby, Urologisk Afdeling.

- | | | |
|---|---|--------------------------------------|
| ✎ | 57 Ja, en fejl. Jeg synes, det var mærkeligt, at jeg slet ikke så eller talte med den læge, der udførte min operation. | Intet svar |
| ✎ | 61 Vedlægger klagebrev, som jeg aldrig har fået nogen tilbagemelding på. Så man kan ikke sige, at der er rettet op på noget []. | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |

P260

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - P260	Samlet indtryk
4	Ubehageligt at få udsat en kikkertundersøgelse efter at have fastet over et døgn, og været blevet udtømt. Især når jeg har diabetes.	Dårligt
10	Man fornemmede travlhed hos personale og lang ventetid, selvom jeg havde brug for hurtig hjælp til toiletbesøg (at komme derud) dagen efter operationen. Det endte med, at jeg selv vaklede derud de [mange] gange, jeg havde brug for det den dag på grund af dårlig mave. Det følte meget utrygt.	Intet svar
17	Der er ikke meget kommunikation med lægen. Man venter længe på undersøgelser (dette er selvfølgelig ok, da der er akutte tilfælde), men det vil være fint med bedre dialog, hvor lægen LYTTER!	Dårligt
18	Jeg var meget imponeret af deres pleje og deres venlighed og omsorg. Den findes ikke bedre. Jeg fik massage og blev smurt ind i creme. Det var meget dejligt.	Virkelig godt
23	Selvom personalet ved/før indlæggelse var informeret om problemer med at tåle morfin og lign., fik jeg alligevel alt for meget med efterfølgende opkastninger til følge. Dette forlængede opholdet med et døgn.	Godt
24	Trods bakterierisikoen blev jeg sendt i taxa! Med mundbind og nattøj!	Virkelig dårligt
26	Forskellige læger til stuegang med hver sin opfattelse af behandlingsforløbet.	Virkelig godt
28	Jeg håber aldrig, jeg skal indlægges på den afdeling igen. Men har et ønske om, at kommunikationsformen ville blive ændret, så de forskellige faggrupper kommunikerer bedre sammen. Og så ville jeg gerne have haft, de lyttede til min beskrivelse af symptomer, og at de havde ageret efter dem. På mig virkede det mere som en kamp mellem faggrupper, og om at have ret. Ikke så meget om at lytte til patienten. Der var ikke styr på, hvem der skulle tage sig af mig. Det var den læge, som nu var på vagt, der så til mig. Og jeg følte ikke de havde overblik. Det virkede mere som om, de lige skulle have prøvet det de plejer at trække op af posen. Da jeg tredje gang fik tilbudt sonde, som de første to gange ikke havde virket, nægtede jeg. Og først da, blev jeg hørt. Når jeg læser journalen, undrer jeg mig over, at de overhovedet kunne bevare bare en vis form for overblik, for der står ikke meget og slet ikke meget om, hvordan jeg beskrev, jeg havde det. Og som sagt, var det voldsomt traumatisk for mig, at blive så dårlig, før jeg kom i behandling. Lugten af den rådne væske, der kom ud fra min krop samt et [meget højt] infektionstal gjorde ikke, at jeg følte mig tryk. Tværtimod.	Dårligt
29	Selve operationen samt informationsniveauet og kontakten til lægen/lægerne efter operationen var super. Mine kritikpunkter går udelukkende på afdelingen, og på første operationsaflysning!	Dårligt
30	Planlagt kikkertoperation, som måtte ændres til et operativt indgreb, men det forløb fint.	Virkelig godt
35	Jeg blev udskrevet [midt på ugen]. Men da jeg blev dårligt samme aften, fik jeg besked om at jeg bare kunne komme direkte til afdelingen, og herefter fik jeg den samme pleje og omsorg som i første forløb.	Virkelig godt
36	Jeg var glad for det.	Virkelig godt
47	Meget tilfredsstillende.	Virkelig godt
51	Jeg er blevet skrækslagen ved vort sundhedssystems mangler. Får jeg varige men af komplikationerne med alt for mange tabletter blandet sammen? Jeg tror, at jeg har haft ætsninger op gennem kroppen. Kunne ikke ligge på ryggen ved scanninger!	Virkelig dårligt
59	Da det var første gang, jeg var på sygehuset, synes jeg, jeg fik en god behandling.	Godt
62	Jeg har været indlagt på Aarhus Sygehus til kontrol for celleforandringer [], som de nu kalder for en kronisk hudsygdom [].Tak.	Intet svar

P260

Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?

ID	Kommentarer - P260	Samlet indtryk
1	Efter indlæggelsen: Kontaktpersonen ringede de første dage til hjemmet, for at høre hvorledes det gik og gav gode råd. En virkelig god oplevelse.	Virkelig godt
2	Før: Havde ikke behov for at få at vide i et brev, at jeg havde kræft. Jeg var alene hjemme med mine [] børn. Ubehageligt! Det hører sig til i en lægesamtale :(Under: fin information :-)	Godt
4	Blev medicineret "hen over hovedet" på mig. Man kunne godt fortælle, hvilken medicin, man ændrer og til hvad og hvorfor. Måtte selv spørge ind til det, da piller så anderledes ud. Ved udskrivelsen måtte jeg insistere på at få recepter på den ændrede medicin, fik i stedet med til et par dage, så der var tid til at kontakte egen læge.	Dårligt
6	Rare plejere [].	Dårligt
7	Vi fik en fin modtagelse af sygeplejerske, der informerer om, at vi skal ud på en anden afdeling til en MR-scanning. Der kommer en taxa [om formiddagen] og henter os. Vi melder vores ankomst der og venter to timer. Vi spørger så, hvornår det bliver. Har først en tid [om eftermiddagen]. Venter så på taxaen og er tilbage på afdelingen [sidst på eftermiddagen]. Derefter [medicin og journal], så på patienthotel [om aftenen]. En lang dag for [en ældre dement patient].	Intet svar
10	Fin information inden operation og fra lægen, men sygeplejerskerne var meget uenige i de informationer, jeg fik. Hver gang, der kom en ny sygeplejerske, måtte jeg selv minde om mange ting [].	Intet svar
14	Ville gerne have haft information om forløbet på operationsdagen: Fx bad, hårvask, mad og drikke.	Godt
17	Efter udskrivelsen bløder jeg igen [nogle uger] efter og igen [nogle uger efter det]. På [afdelingen] vurderer en læge, at jeg skal i en ny udredning og henviser mig. Da jeg bliver indkaldt til samtale på sygehuset, ved lægen ikke, om jeg kommer til kontrol og virker meget forvirret. Vi taler om nye blødninger [], men i samråd med en anden læge (som husker mig fra indlæggelsen) siger han, at de ikke går i gang med andre undersøgelser []. Så endnu en gang modstridende vurderinger fra læger på [forskellige afdelinger].	Dårligt
19	Dårlig information op til operation og efter. Måtte selv spørge.	Godt
20	Fik ingen skriftlig information.	Godt
28	Der var både uddybende og perifer information. Synes jeg skulle trække noget af informationen ud af lægerne, måske fordi de ikke vidste, hvad der var grunden til, jeg var så dårlig. Da det var lokaliseret og behandlingen endelig kom i gang, var de meget om mig og informerede og plejede mig. Men den første uge var et smut i helvede. Både sygdomsmæssigt og informationsmæssigt.	Dårligt
30	Meget kompetent og behagelig information hele vejen.	Virkelig godt
34	De har for travlt og ind i mellem føler man, at de ikke taler sammen om patienten eller helt glemmer, hvad patienten spurgte om.	Intet svar
35	Jeg blev forklaret, hvad der skulle ske i min behandling []. Det er også noget, jeg har prøvet tidligere, så det er ikke ukendt for mig.	Virkelig godt
36	Specielt NN! Han er den dygtigste læge, jeg har mødt. (Og jeg har mødt mange i mit forløb).	Virkelig godt
37	Da jeg var blevet opereret før, mente de nok, jeg vidste, hvad der skulle gøres.	Intet svar
40	Personalet var for længe om at finde ud af, om jeg skulle have/måtte få specialkost.	Godt
42	Tilfredsstillende mundtlig information før og under indlæggelsen. Skriftlig information efter	Godt

Bilag 1

indlæggelsen via post.

- | | | |
|---|---|------------------|
| ✎ | 51 Før indlæggelsen næsten for meget information. Efter indlæggelsen fik man det indtryk, at man var på et samleband i en fabrik. Vi skal spare, jo, men går det alligevel ikke lidt for hurtigt nogle gange? Da jeg blev udskrevet, var der ingen læge, der fortalte mig, hvordan mine INFEKTIONSTAL nu lå. Meget mangelfuldt, at man ikke blev "fulgt ud" af en læge. | Virkelig dårligt |
| ✎ | 58 Jeg talte kun med læge NN i [FÅ] minutter, før jeg blev bedøvet, og han var MEGET uforskammet. Jeg spildte hans tid, mente han. Jeg så ham ikke siden! [] | Dårligt |

P260

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - P260	Samlet indtryk
5	Jeg blev sendt hjem med [plaster og smertestillende piller], ingen hjemmehjælp op til lørdag/søndag, i en taxi, hvor man kun kunne sidde op. Det var [under to uger] efter operation []. Jeg havde [et åbent sår] og var øm bag i. Jeg havde sagt til personalet, at jeg havde meget ondt i ryggen efter indlæggelsen, men jeg blev bare sendt hjem i en almindelig taxi. Jeg var total knust, da jeg kom hjem.	Dårligt
7	God opfølgning efter udskrivelsen. Blev informeret om undersøgelserne enten pr. brev eller telefonisk af lægen, der foretog undersøgelsen.	Intet svar
15	Ventetiden på svar på undersøgelserne, synes jeg, er alt for lang.	Virkelig godt
20	Korttidsindlæggelse.	Godt
23	En dårlig oplevelse. En [] sygeplejerske gav hastig og lidt for dårlig information angående medicin og brug/skift af kateterposer. Nok grundet travlhed.	Godt
24	Jeg kunne ikke udskrives om aftenen efter en dag uden kontakt og orientering. Årsag: Når kontoret ikke var der, kunne det let glemmes at sende mig videre til kikkertundersøgelse []. Sagt af læge!	Virkelig dårligt
26	For tidlig udskrivelse. Indlæggelse igen med ambulance [samme dag].	Virkelig godt
28	Jeg blev udskrevet et par gange. Første gang en uge efter operation. Og jeg måtte indlægges med fuld udrykning og ambulance, hvilket ikke var specielt sjovt. Jeg var meget dårlig. Blev også sendt på patienthotel, selvom jeg havde det skidt og ikke kunne spise. Da jeg endelig skulle udskrives, var det en læge jeg ikke havde mødt før, og han havde slet ikke styr på, hvad der var foregået. Det fik han senere, da jeg blev indlagt igen.	Dårligt
29	Ringe information fra en meget usikker sygeplejerske. Jeg skulle selv stille meget uddybende spørgsmål (som måtte undersøges) samt forklare enkelte punkter på tjeklisten. (Ja, knibeøvelser ER supervigtige for en patient hvis endetarm har været ude af funktion meget længe... etc.) Information vedrørende medicinering var i top!	Dårligt
35	Jeg fik de hjælpemidler, jeg skulle bruge de næste dage. Og besked om at kontakte afdelingen, hvis jeg igen fik problemer med stomien, inden jeg skulle til kontrol på ambulatoriet.	Virkelig godt
37	Alt for tidligt. Blev også genindlagt [et par] dage senere.	Intet svar
39	Jeg må sige, at kommunikationen er blevet meget bedre mellem de forskellige afdelinger. Der sker ikke nær de fejl som før i tiden. Det kører bare fint nu.	Virkelig godt
51	Ventede en hel formiddag uden læge. Meget utrygt.	Virkelig dårligt
52	Jeg blev sendt hjem på "orlov", da jeg stadig havde ondt [], men de kunne ikke finde en egentlig grund. Jeg fik at vide, at hvis jeg stadig havde ondt næste dag, ville de gerne have mig ind igen, men da jeg ringede ind næste dag og havde mindre ondt, men stadig ondt, mente de, det var ok, og udskrev mig.	Dårligt
53	Jeg var kun indlagt i to dage til diverse undersøgelser. Herefter senere behandling på andet hospital. Ambulant.	Godt

P260

Skriv her, hvis du synes, afdelingen kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, afdelingen gjorde noget særligt godt.

ID	Kommentarer - P260	Samlet indtryk
1	Afdelingens personale gjorde alt, hvad de kunne, for at forbedre min situation, når jeg havde det dårligt. KUN ROS. Blev rost af personalet for al aktivering man udførte.	Virkelig godt
4	Stuerne er MEGET små, og der er alt for få toiletter. Især på en afdeling, hvor mange skal tømmes ud før operation. Opholdsrum meget mangelfulde.	Dårligt
6	Oplyse.	Dårligt
7	Ingen hensyn til [ældre] patient, der møder fastende [tidligt om morgenen] og så er nummer syv på operationsprogram. Undersøgelsen/indgreb [over middag tog femten minutter og patienten] bor to timers kørsel fra Århus. Råd: se på ADRESSE og patientens ALDER. Fleksible MØDETIDER. Jeg savner tidspunkter på, hvornår diverse læger kommer. De ved jo, man kommer til afdelingen og må kunne planlægge det, da det er måneder før indkaldelsen.	Intet svar
8	Dagvagt på Afdeling 260 var virkelig forvirrende. Man kunne have spørgsmål eller behov, som aldrig blev opfyldt, selv efter flere henvendelser. Overhovedet ingen opfølgning efter udskrivelse. Det kunne være rart med et kald på telefon. Aftenvagterne var helt fantastiske.	Intet svar
9	Med de rammer afdelingen har (bygning), kan de ikke gøre det bedre.	Virkelig godt
10	På badeværelserne var der beskidt med blod og afføring på toiletsædet og gulvet. Mange gange kom jeg ud på (alle tre toiletter) og fandt fyldte urinkolber og sågar en kande med afføring. Undskyld, men det var meget ulækkert.	Intet svar
13	Personalet virkede omhyggelige og professionelle. Alt i alt en positiv oplevelse.	Virkelig godt
14	Sygeplejerske NN var vældig god til at få mig til at drikke mere. Tak til hende!	Godt
17	Forbedre kommunikationen mellem afdelingerne omkring behandlingsforløbet, så der ikke opstår modsatrettede oplysninger. Ligeledes en bedre kommunikation lægerne imellem på afdelingen, herunder også afstemning af udmelding til patient, så der heller ikke her fremkommer modstridende udsagn. Det er utrygt, når en læge vurderer, at en given undersøgelse er nødvendig, og en anden læge afviser dette. Min utryghed og mine smerter blev ikke taget alvorligt af den første læge, som ville sende mig hjem igen. Derpå fulgte nye blødninger og en ny indlæggelse, hvor jeg fik kikkertundersøgelsen. Jeg føler, at jeg ellers er blevet affejet forløbet igennem (gælder kun Afdeling P og IKKE andet sygehus.).	Dårligt
19	Afdelingen bærer præg af en del vikarer, så vidt jeg kan vurdere. De sætter sig ikke nok ind i patienternes forhold.	Godt
23	Afdelingen er en meget kompetent og velfungerende afdeling. Personalet er veluddannet og dygtigt. Man er absolut i gode hænder og føler sig tryk. MEN grundet overbelægningen føler man sig lidt "glemt". Lidt mere hjælp kunne være påkrævet, når man som jeg brugte den første dag på at kaste op. Man kan jo godt se, at personalet ligger vandret, så man vil ikke forstyrre for "bagateller". Jeg ville ønske, at I fik en ny afdeling med bedre plads til både patienter og personale.	Godt
24	Orienterer om forløbet. Jeg fik f.eks. ikke at vide, at jeg skulle aflevere tre afføringsprøver, eller at jeg pludselig kun måtte få flydende kost. Eller at lægen ikke kom alligevel. Og resultatet af laboratorieprøverne måtte mit eget lægehus ringe om seks gange!	Virkelig dårligt
25	Generelt synes jeg, at man møder smilende personale. Oplever at der er en enorm respektfuld kultur mellem alt personalet trods profession. Og det medvirker til, at jeg som patient ikke følte mig til besvær og kunne være med til at løfte en hård indlæggelse.	Godt
26	Personalet opmuntrende og med godt humør.	Virkelig godt
28	Jeg fik tildelt en kontaktperson, som jeg aldrig talte med igen. Det kunne have været fint, hvis det var en der havde fulgt mig. De skal kommunikere bedre sammen, lytte til patienten og ikke	Dårligt

køre på autopilot. Journalen skal være mere udførlig, så den næste læge bedre kan sætte sig ind i, hvad der foregår. Og så skal de ikke sende patienten hjem eller på patienthotel, når patienten er rigtig dårlig. Jeg oplevede at lægerne tog beslutningen henover hovedet på både patient og plejepersonale. Jeg fik en del støtte af plejepersonalet og det havde jeg også hårdt brug for. Desværre var det midt i sommerferien, så jeg følte ikke, jeg kunne tale så meget med dem, som jeg havde brug for. Har været til et par efterfølgende samtaler, og der har jeg følt mig hørt og forstået. Det ville have været dejligt, hvis det også havde været sådan lige efter operationen.

- | | | |
|---|--|------------------|
| ✎ | 29 1. Der mangler smil, glæde og engagement på afdelingen. Personalet virker lidt triste og overfladiske. 2. Det virker som om, at det er en afdeling med mange nye, som mangler viden i forhold til de sygdomme/operationer, de har med at gøre. 3. Personale bør have større viden om, hvad der er vigtigt for patienterne i forhold til ernæring/væskeindtag. Eksempelvis: hvad må en nyopereret [patient] spise? (I hvert tilfælde ikke [den mad], jeg fik serveret. Jeg vidste heldigvis selv, at [det] var no go!) Derudover er væskeindtaget meget vigtigt for en [patient]. Det var der ikke fokus på. Heldigvis havde jeg en viden med mig fra tidligere forløb samt fra min sidste indlæggelse [], hvor indlæggelsesforløbet var LANGT bedre i forhold til personalets kompetenceniveau og engagement. | Dårligt |
| ✎ | 30 Lokaler lidt trange og virker noget nedslidte. | Virkelig godt |
| ✎ | 31 Personalet var kompetent og fungerede optimalt til trods for forældede ramme. | Virkelig godt |
| ✎ | 32 Jeg har oplevet kompetent, venlig og rar behandling! | Virkelig godt |
| ✎ | 33 Toiletterne var konstant urengjorte. | Godt |
| ✎ | 35 Der mangler en god og rar opholdsstue. Men det kan personalet jo ikke klandres for. Det bliver bedre, når hospitalet flyttet til Skejby. | Virkelig godt |
| ✎ | 36 Jeg lå på en seksmandsstue, hvor vi fik tømt stomiposer jævnlige. Når de blev tømt, stod bægeret med afføringen på et bord midt i rummet. MEGET ULÆKKERT. Skal ændres. | Virkelig godt |
| ✎ | 39 Lidt bedre sortering af sengeliggende. Nogle personer kan bare ikke ligge på samme stue pga. støj, hygiejne, alder osv. | Virkelig godt |
| ✎ | 40 Det er ikke godt, at en [ung] patient skal ligge med meget ældre mænd på en sekssengsstue. | Godt |
| ✎ | 41 Jeg oplevede sygeplejerskerne som utroligt søde, opmærksomme og tålmodige. Dog var der et par natte-/aftenvagter, som var meget hårde og ikke tog hensyn til, at man var bange og havde ondt. Men generelt en god oplevelse. | Virkelig godt |
| ✎ | 42 Der manglede nogle rum til samtaler. | Godt |
| ✎ | 43 Jeg synes generelt, at sygeplejerskerne var meget kompetente, og jeg var fuldt ud tilfreds. Dog undrede det mig, at jeg under indlæggelsen ikke på noget tidspunkt talte med en læge. Jeg manglede, at læge NN, der opererede, kom 10 sekunder før og præsenterede sig for patienten, og ligeledes, [at lægen] kom efterfølgende og fortalte om forløbet af operationen. Forløbet føltes MEGET accelererende. Men bagefter kan jeg se, at det nok har gjort, at jeg kom hurtigt til hæfterne. | Godt |
| ✎ | 44 Alle i afdelingen gør det godt. Smil og venlighed. I en meget aktiv/travl hverdag er rart at opleve som patient. En stor tak til læge NN, der opererede mig. Uden den operation havde mit liv/ryg [] stadig været stærkt smerteplaget. | Virkelig godt |
| ✎ | 48 Altid venligt, hjælpsomt og smilende personale. | Virkelig godt |
| ✎ | 49 STØJ PÅ STUEN. Mange gæster som spiste aftensmad sammen med patienterne (kom selv med mad). Talte meget højt i ca. tre timer. Så ingen ro. Ellers dejlig ro om natten. | Virkelig godt |
| ✎ | 50 Efter operationen var det temmelig smertefuldt at løfte overkroppen for at stå ud af sengen. [Jeg vil derfor foreslå], at patienten før operationen øver sig i dette med mindst mulig brug af mavemusklerner. | Godt |
| ✎ | 51 Det, der betød noget for mig, var lægerne som havde alt for travlt. Sådan er systemet åbenbart, men det går udover patienterne. Flere læger, mere rettidig omhu. | Virkelig dårligt |

Bilag 1

- 52 Personalet var meget venligt og hjælpsomt, men lokalerne var slidte og beskidte. Der var heller ikke plads til mig, så jeg lå i et fællesrum. Badeværelserne kunne trænge til en gang renovering! Jeg ville ikke have lyst til at gå i bad der. Dårligt
- 53 Forholdene på Aarhus Sygehus Tage Hansens Gade er temmelig pauvre. Man måtte bruge et lille lokale med personalets spisebord til første samtale med læge og sygeplejerske. Seks-sengsstue. Men personalet var enestående. Efter endt undersøgelse: Samtale med læge og mine pårørende. Kunne dog foregå i et lukket rum, som var meget spartansk og lille. Sygeplejerskerne måtte stå op. Godt
- 55 Lidt småt med sengeplads, men det har ikke betydning, jeg kunne sove alle steder. Det, der betød noget, blev der taget hånd om. Godt personale. Virkelig godt
- 58 Jeg følte ikke, at der var en god tone personalet imellem. De studerende var alle i tvivl om deres opgaver. Nogle fungerede ikke på egen hånd. Én fungerede virkelig godt, da vedkommende faktisk havde et godt overblik. Dårligt
- 61 Afdelingen bærer præg af, at den er gammel. Specielt på toiletterne. Men de KAN ikke gøres mere rene. Ellers så der pænt nok ud. Virkelig dårligt
- 61 Jeg kom til ambulant operation i Dagkirurgisk [i efteråret], hvor det var meningen, at jeg skulle have [indgreb]. Dette efter aftale med læge NN 1 tidligere på året []. Min forventning var efter vores snak, at det var et mindre indgreb, og at det skulle foretages af læge NN 1 (hvilket også fremgår af journalen). I stedet dukker læge NN 2 op til operation (den eneste læge jeg havde en meget dårlig oplevelse med, da jeg var indlagt [tidligere]). Nå, men jeg tænker, at han forhåbentlig er en dygtig læge, og spørger også efter læge NN 1, men får at vide, at han ikke er på arbejde. Havde foretrukket at blive mødt af læge NN 1 som aftalt []. Efterfølgende ser jeg i journalen, at det er en helt tredje læge, der under supervision opererer, uden jeg har givet mit samtykke til dette. Jeg håber virkelig, at det bliver pænt, for jeg er utryk ved at lægge mig under kniven igen. Og desuden er det jo noget [], jeg skal leve med resten af mit liv. Det er svært at sige fra som patient, når man allerede ligger klar på lejet til bedøvelse. Vågner op efter operation og får efterfølgende ingen information om, hvorfor man har valgt at lave [ét bestemt indgreb] og ikke [det planlagte]. Dette fremgår ej heller af journalen. Spørger flere gange efter denne information, men får den ikke. Det er vel almindelig pli, at man informerer patienten, når der er sket en ændring i det planlagte indgreb []. Det fremgår af journalnotat [], at jeg skulle være informeret om operationen. Dette er ikke korrekt. Denne information modtager jeg først, da jeg selv tager kontakt til sygeplejerske NN [], hvor jeg får en akuttid dagen efter. Jeg har i de efterfølgende 14 dage efter operationen haft mange smerter og været nødt til at supplere [med ekstra smertestillende]. Dette var ikke oplyst forinden. Og efterfølgende får jeg besked om, at [specialkost] anbefales de første 14 dage efter dette indgreb. Heller ikke her er der givet information. Jeg kunne ikke forstå, jeg havde så ondt, da der i pjecen [] stod, at man ikke skal forvente smerter []. Endvidere er det normalt, at sygeplejerske NN tilser patienten, når [indgrebet] foretages, med henblik på andre [materialer] på grund af hævelse og andet. Sygeplejerskerne havde rig mulighed for at kontakte sygeplejerske NN [], da jeg var indlagt hele dagen []. Dette har jeg først fået udleveret [over en uge senere] ved besøg hos sygeplejerske NN, [og operationsområdet] er nu ved at være pænere. Endvidere har ovenstående medført, at jeg har måttet sygemelde mig fra mit job trods det, at jeg har fået at vide, at det var et lille indgreb, og at jeg ikke skulle regne med, at det kom til at påvirke mit arbejde. Har nu været sygemeldt i [nogle uger]. Ud fra mit synspunkt er der flere steder brist i informationen, hvilket er meget uheldigt, da jeg mener, jeg kunne have været forskånet for en smerteproblematik samt utryghed ved ikke at vide noget! Jeg vil endvidere gøre opmærksom på, at der er flere fejl i journalen. Specielt i data om min tilstand. Endvidere er det ikke korrekt, at jeg ikke havde kvalme ved indlæggelsen []. Det havde jeg haft siden operationen. Jeg føler også, at jeg er nødt til at gøre opmærksom på smertebehandlingen i afdelingen eller mangel på samme. Selvom jeg gav udtryk for smerter flere gange, måtte jeg selv bede om smertestillende ved udskrivelsen og blev ikke under indlæggelsen tilbudt noget for at afhjælpe det. Selvom jeg har [sundhedsfaglig uddannelse], kan det være rart med omsorg. Jeg er patient, når jeg er indlagt med min kroniske lidelse. Jeg ved ikke, hvad den manglende information skyldes, men jeg ved, at når man er syg og specielt kronisk syg, så har man behov for at kunne kontrollere noget, for sygdommen har man ikke kontrol over. Denne kontrol bliver taget fra én, når man ikke informeres. [] Jeg kan kun sige, at jeg er utrolig ked af dette indlæggelsesforløb, og det var meget utrygt at blive sendt hjem uden viden om, hvad der helt præcist var lavet, samt hvilke restriktioner jeg skulle være opmærksom på. Trods det at jeg havde spurgt gentagne gange. Det er ikke for at være et "brokkehoved", men jeg synes, min frustration skal ud til de rigtige, ellers bliver vi jo aldrig klogere eller har mulighed for at forbedre os. Hvis ovenstående skyldes de besparelser, [] alle har været underlagt gennem den senere tid, synes jeg også, at [mine udtalelser] har sin relevans [].

